

# Digitalización del Régimen de Usuarios de Servicios de Comunicaciones

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC, expidió en el mes de marzo, la Resolución 4262 de 2021, que establece medidas para digitalizar el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones y contiene directrices para que los proveedores de servicios de telecomunicaciones, implementen la virtualidad en los trámites, peticiones y reclamos que adelanten los usuarios. De acuerdo con la Resolución, los operadores podrán migrar a la digitalización de todas o algunas de las interacciones que adelantan con sus usuarios mediante el uso de las TIC. Los medios de atención autorizados son:

- Oficina
- Línea telefónica
- Página web
- Redes sociales
- Aplicaciones Móviles
- Servicios de mensajería instantánea

Dentro de las novedades que trae la digitalización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, están:

## Código Único Numérico (CUN)

Para los servicios de comunicaciones y de telecomunicaciones, incluido el servicio de televisión por suscripción, se incluye como derecho para el usuario que cualquiera de sus trámites ante el prestador de servicios se identifique con un Código Único Numérico (CUN), que le permita distinguirlo, hacer seguimiento de la respuesta y referenciar con el mismo código el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## Presentación de peticiones, quejas, reclamos y terminación de contratos

Los usuarios podrán presentar sus PQR y terminar los contratos de los servicios de telecomunicaciones por cualquiera de los medios autorizados y recibirán la atención y la respuesta oportuna a través de un canal digital. Dentro de los aspectos novedosos se encuentra que el usuario puede presentar cualquier petición a través de la red social que tenga mayor número de usuarios activos en Colombia, para ello es necesario aportar en la solicitud el nombre, identificación, correo electrónico, de tal manera que el operador responda de manera electrónica.

Para el seguimiento de las PQR, los usuarios tienen derecho a consultar el estado de su trámite a través de cualquiera de los mecanismos de atención del usuario, para ello indicará el CUN asignado a su solicitud. En todo caso, el usuario puede consultar también el estado de su trámite a través de la línea de atención telefónica.



### Información al usuario

La información que el prestador del servicio entregue a sus usuarios debe ser clara, oportuna y completa y será el usuario quien decida si la quiere recibir a través de medio físico o electrónico. En caso de no elegirse el medio, el prestador la enviará electrónicamente.

### Recargas para prestación de servicios

Si un usuario utiliza este medio de pago para acceder a los diferentes servicios de comunicaciones, el operador deberá dar a conocer las condiciones de vigencia de las recargas por cualquiera de los medios de atención.

En los servicios de telefonía e internet, el operador debe informar a su usuario a través de un mensaje de texto –SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y la vigencia de la recarga.

Para el caso de telefonía móvil, el operador mediante un mensaje debe informar el precio de llamadas a usuarios del mismo operador, de otro operador, de envío de SMS, la capacidad de consumo de datos (megabytes, tiempo o paquetes) su tarifa aplicable y la dirección de la página web en la que puede consultar el precio de llamadas internacionales y servicios especiales.

En cuanto al servicio de televisión por suscripción, cuando se realice la recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, deberá informar el saldo en dinero y el vencimiento de la recarga 24 horas antes que esta ocurra.

### Oficinas Físicas

De acuerdo con la Resolución expedida por la CRC, los operadores deben disponer de oficinas físicas para atención al usuario, sin embargo, están exentos de esta obligación los operadores móviles virtuales, los operadores del servicio de televisión por suscripción y aquellos operadores de telefonía e internet que garanticen que todas las interacciones, incluidas las solicitudes de cesión del contrato, portación del número celular, garantía y soporte del equipo terminal, se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos.

### Condiciones para medios de atención por parte del operador

Se resalta que la Resolución 6242 de 2021, adopta como exigencia al prestador de servicio el principio donde “*todo lo que le sea informado al usuario a través de cualquier medio de atención, obliga y compromete al operador*”, lo cual permitirá que las respuestas y servicios entregados por los funcionarios de las empresas conlleven su responsabilidad, en garantía de los derechos de los usuarios.

### Implementación de Indicadores de Calidad en la Atención.

En vigencia de la Resolución, los operadores deben medir y publicar mensualmente a través de su página web, los siguientes indicadores:

- ▶ Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios.
  - En oficinas físicas.
  - Para línea telefónica.
- ▶ Nivel de satisfacción al usuario.

Los operadores deberán implementar, medir, y remitir a la CRC, resultados de la medición del nivel de satisfacción al usuario respecto de cada uno de los medios de atención, los cuales deben contar con la certificación de un auditor externo.

### Medidas transitorias

Según la Resolución 4262 de 2021, la implementación del Código Único Numérico (CUN) para identificar las PQR que se presenten en la página web del operador o mediante una red social, será obligatoria a partir del 1 de octubre de 2021.

Con relación a las nuevas obligaciones para que los operadores implementen los indicadores de calidad mensualmente en sus páginas web, informar los nuevos medios de atención virtual a los usuarios y las nuevas exigencias para el indicador de nivel de satisfacción en la atención al usuario, la Resolución indica que serán obligatorios a partir del 1 de octubre de 2021. ▲